

# Carta dei Servizi 2018

## Service Charter

Carta dei servizi  
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo  
edizione 2018

Società Abruzzese Gestione Aeroporto S.p.A.  
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo

Via Tiburtina Km 229,100 - 65131 Pescara  
Call Center: 895.898.9512 / 899.130.310\*

[www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)

\*costo chiamata: vedi condizioni a pagina 35 /see service charge on page 35



# Sommario / Summary

## Sezione 1 / Part 1

- 4 Carta dei Servizi / Service Charter
- 5 La Società / The Company
- 6 Una crescita costante / A continuous growth
- 7-8 Suggerimenti / Suggestions for a pleasant trip
- 9-10 Informativa per i passeggeri / New UE security rules at Airports
- 11-12 Passeggeri a ridotta mobilità / Reduced mobility people
- 13 La certezza della qualità / The certainty of quality
- 14 Politica di attenzione all'ambiente / Environmental policy
- 15 Parcheggi / Car parking
- 16 Congressi in Aeroporto / Conferences in Airport
- 17 Al servizio dei clienti / Customer service
- 18 Mappa Aeroporto d'Abruzzo / Abruzzo International Airport Map
- 19-20 Raggiungere l'Aeroporto / Reaching the Airport
- 20 Suggerimenti e reclami / Suggestions and complaints

## Sezione 2 / Part 2

- 22-27 Gli indicatori di qualità / Quality factors
- 28-30 Indicatori valorizzati PRM 2017 / PRM Key indicators

## Sezione 3 / Part 3

- 32 I vostri suggerimenti / Knowing your opinion



# Sezione I Part I

# Service Charter

The service charter for public transport, introduced in Italian legislation by a decree issued by Government on 30th December 1998, has originated from the need to reinforce citizen's freedom to circulate, as established in the Constitution and in the Maastricht Treaty. The passenger, thanks to this document, can become acquainted of the airport structural characteristics and of the typology and quality of the available services.

## Service charter's primary objectives:

- To improve the quality of the services;
- To improve the relationship between customers and service suppliers;

## Quality factors

The document results transparent and clear, because supplied services are evaluated on the basis of a careful of "quality factors" in accordance with the Enac (Italian Civil Aviation Transport) indications given at the airport operators:

- Travel security;
- Security of property and personal safety;
- Regularity of service;
- Cleanliness and hygiene;
- Comfort in the airport;
- Additional services;
- Services for passenger requiring special assistance;
- Customer information services;
- Behavioural and relational aspects;
- Desk – filter services;
- Integration of transport services – effectiveness of town – airport connections.

# Carta dei Servizi

Annualmente ogni gestore aeroportuale redige la "carta dei servizi" in base a quanto disposto dal DPCM del 30 dicembre 1998, dalla normativa vigente e secondo quanto indicato da ENAC.

Grazie a questo documento il passeggero, viene messo a conoscenza delle caratteristiche strutturali dell'aeroporto, delle tipologie e della qualità dei servizi offerti.

## Obbiettivi Principali:

- migliorare la qualità dei servizi forniti;
- migliorare il rapporto tra utente e fornitore di servizi;

## Fattori qualità

Trasparenza e chiarezza sono garantite da una valutazione dei servizi forniti, basata su un'attenta analisi dei seguenti "fattori di qualità" in conformità alle indicazioni dell'ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE (ENAC) ai gestori aeroportuali:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del Servizio
- Pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort in aeroporto;
- Servizi aggiuntivi;
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità;
- Servizi di informazione al pubblico;
- Aspetti relazionali e comportamentali;
- Servizi sportello/varco;
- Integrazione modale – efficacia collegamenti città aeroporto.

## The Company

The SAGA, short for Abruzzo Airport Management Company, was incorporated in 1981 with the task of managing the Abruzzo Airport. The participation of the Abruzzo region is almost totalitarian, only a symbolic fee is held by the Company Future Cleaning S.rL.

The Ministry of Transport, in consultation with the Ministry of Economy and Finance, dated June 14, 2007 has given the company the thirty-year concession, under the terms specified in the Agreement executed with the Civil Aviation Authority, for the design, development, implementation, the adjustment, management, maintenance and use of the facilities and airport infrastructure. It should be noted that on February 19, 2015 the State-Regions Conference has given the green light to the National Plan of Airports that defines and indicates the airport of Abruzzo between 26 airports in the national interest.

## A continuous growth

The Company SAGA through its role intends to compete with the economic and social development of the region and the neighboring, promoting growth and increasing air connectivity between areas of origin and destination of the traffic and its catchment area to a high standards of quality and safety of services offered to passengers, airlines and customers in general.

Therefore, in this context, the company promotes tourism “incoming” and pursuing any action to expand the size of the catchment area served, and ensuring the necessary conditions to ensure over time the economic sustainability of the activity.

As part of the fulfillment of the needs expressed and unexpressed user, Abruzzo Airport has initiated a process still in progress to upgrade and enhance the infrastructure: the ground floor of the currently affects about 7,800 square meters, while the airport car park has about 500

## La Società

La SAGA, acronimo di Società Abruzzese Gestione Aeroporto, è stata costituita nel 1981 con il compito di gestire l’Aeroporto d’Abruzzo. L’azionariato sociale è composto per il 99,99 % da Enti pubblici. La partecipazione della Regione Abruzzo al capitale sociale della Saga è pressoché totalitario, soltanto una quota simbolica è detenuta dalla Società Future Cleaning Srl.

Il Ministero dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell’Economia e delle Finanze, in data 14 giugno 2007 ha affidato alla società la concessione trentennale, secondo i termini indicati nella Convenzione stipulata con ENAC, per la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, l’adeguamento, la gestione, la manutenzione e l’uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali. E’ da rilevare che il 19 febbraio 2015 la Conferenza Stato-Regioni ha dato il via libera al Piano Nazionale degli Aeroporti che definisce ed indica lo scalo abruzzese tra i 26 aeroporti di interesse nazionale.

## Una crescita costante

La Società SAGA attraverso il suo ruolo intende concorrere allo sviluppo economico e sociale del territorio regionale e di quello limitrofo, promuovendone la crescita ed incrementando la connettività aerea tra le aree di origine e destinazione del traffico e il proprio bacino d’utenza nel rispetto di elevati standard qualitativi e di sicurezza dei servizi offerti a passeggeri, compagnie aeree e clienti in genere.

Pertanto, in questo contesto, la società favorisce il turismo “incoming” e persegue ogni azione volta ad allargare la dimensione del bacino di traffico servito, garantendo altresì le condizioni necessarie ad assicurare nel tempo la sostenibilità economica dell’attività.

Nell’ottica del soddisfacimento delle esigenze espresse ed inesprese dell’utente, l’Aeroporto d’Abruzzo ha avviato un percorso ancora

parking spaces.

The purpose of the call is to achieve continuous improvement in quality of services provided and air traffic. For 2017 traffic amounts at 667.800 compared to 572.217 of previous year.

Abruzzo Airport is equipped with all major services and offers technology and modern infrastructure: the wi-fi, bar, kiosk, catering, information desk and ticketing, ATM, shops of various kinds to provide adequate comfort users making the wait for passengers at the airport as easy and pleasant as possible, and a website accessible from the link **[www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)**

in itinere di riqualificazione e valorizzazione dell'infrastruttura: attualmente il piano terra dell'aerostazione interessa circa 7.800 metri quadri, mentre il parcheggio dell'aeroporto dispone di circa 500 posti. L'obiettivo dello scalo è conseguire risultati in continuo miglioramento in termini di qualità dei servizi erogati e di traffico aereo. Per l'anno 2017 il traffico si attesta a 667.800 passeggeri rispetto ai 572.217 dell'anno precedente.

L'Aeroporto d'Abruzzo è dotato di tutti i principali servizi e offre tecnologia e infrastrutture moderne: il servizio wi-fi gratuito, bar, ristorazione, desk informazioni e biglietteria, sportello bancomat, esercizi commerciali di varia natura per offrire adeguato confort agli utenti rendendo l'attesa dei passeggeri in aerostazione il più possibile agevole e piacevole, e di un sito web accessibile consultabile dal link **[www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)**

## Suggestions for a pleasant trip

To ensure in flight security and comfort we advise you to take the following steps before the departure:

**I.D card and passport for travel abroad:** before the departure, check that the document has not expired and that it permits travel abroad. As far as the passport is concerned, you also need to check the revenue stamp (it has to be newly stamped each year).

**Travel documents for children:** From the 26th June 2012 children should have their own Passport when travelling (one person one passport). From this date onwards existing entries of children in their parents passports are no longer valid. The passport is only valid for its holder and any child added to the document MUST hold their own passport.

**Please refer to your passport issuing office for further information.**

Children can also travel with their own EU/EEA National Identity Card issued by Government of a European Economic Area country, in which has been endorsed as “VALIDO PER L’ESPATRIO” for travel on international flights, no endorsement is required when travelling on Italian domestic flights.

It is the passenger’s personal responsibility to ensure that this document meets the requirements of immigration and other governmental authorities at the destination airport.

**Tickets:** verify that the passenger’s name, surname, dates and destination on the airline ticket are correct. It is better to arrive at the check-in desk within the time specified by the airline company.

**Luggage:** we suggest to remove the baggage’s label of previous flights and to put your name, surname, destination address and telephone number on a visible tag both in and outside each piece of luggage.

The maximum amount of luggage weight a passenger may transport is specified on the ticket.

However any passenger exceeding their personal checked baggage

## Suggerimenti

Per un viaggio piacevole e sicuro è consigliabile effettuare alcune verifiche prima della partenza:

**Documenti d’identità e passaporto:** controllare prima della partenza che la carta d’identità valida per l’espatrio non sia scaduta o che il passaporto sia valido e debitamente bollato (operazione da effettuare ogni anno).

**Documenti di identità per minori:** a partire dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani che viaggiano, dovranno essere muniti di documento individuale. Pertanto, a partire da predetta data i minori, anche se iscritti sui passaporti dei genitori in data antecedente al 25 novembre 2009, dovranno essere in possesso di passaporto individuale, oppure, qualora gli Stati attraversati ne riconoscano la validità, di carta d’identità valida per l’espatrio.

**Biglietti:** verificare nel biglietto aereo che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte.

È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell’orario specificato dalla compagnia aerea.

**Bagaglio:** ogni compagnia indica il suo peso massimo trasportabile. Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

- preparare il proprio bagaglio personalmente;
- non lasciare il bagaglio incustodito;

Per motivi di sicurezza è vietato portare a bordo dell’aereo:

oltre ad armi, munizioni ed esplosivi, anche fuochi artificiali, razzi, gas compressi (infiammabili e non), sostanze infiammabili, infettive e velenose, sostanze corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.

• È importante contrassegnare il proprio bagaglio sia all’interno che all’esterno con i dati personali (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono) e togliere le etichette del bagaglio di precedenti viaggi. Il bagaglio non deve superare la quantità o il peso massimo consentito

allowance will be charge for excess baggage at the Company rate in the ticket desk.

To avoid someone introducing a foreign object into your luggage without your permission, make sure to:

- Prepare all your suitcases personally
- Never leave your luggage unattended.
- It is strictly forbidden to carry luggage on behalf of other persons.

**For security purposes**, it is forbidden to carry on board: firearms, ammunition and explosives, fireworks, flares, compressed gas (inflammable and non inflammable) inflammable substances, infective and poisonous substances, radioactive, oxidizing, magnetizing substances or alarm devices.

**Cabin Baggage**: you are allowed to carry on board ONE piece of hand luggage of 115cm maximum of size (length, width and depth). We recommend to read “hand baggage policy” of the Airline you choose. At this purpose we offer you the opportunity to measure your hand luggage near the check-in desks where you can find a fixed metal sizer to fit your luggage. We also suggest you to put name, surname and destination address on a visible label on each piece of luggage. In any case, for this purpose, please use the gauges of Carry-on baggages which can be found near check-in counters at the airport.

**It is strictly forbidden** to carry on board objects which could be used as a potential weapon (scissors, pen knives, nail files etc...)

per il trasporto, come riportato sul biglietto. Nel caso dovesse superare i limiti previsti, il trasporto viene autorizzato (dove previsto) previo pagamento del “biglietto in eccedenza” presso la biglietteria.

Il bagaglio non deve mai essere lasciato incustodito su tutta l’area del Terminal; in tal caso gli stessi saranno prelevati e distrutti. È inoltre severamente vietato trasportare bagagli da stiva, oggetti e plichi per conto di altre persone.

**Bagaglio a mano**: è consentito portare a bordo un bagaglio a mano la cui somma totale dei tre lati non ecceda le dimensioni e il peso previsti dalla normativa del Vettore. Per una verifica si possono utilizzare i misuratori disponibili in prossimità dei banchi accettazione.

**È vietato** trasportare a bordo oggetti che possono costituire armi improprie (forbicine, coltellini multiuso, limette etc...).



# New EU security rules at Airports

## New EU security rules at Airports - A brief guide to help you

To protect you against the new threat of liquid explosives, the European Union (EU) has adopted new security rules that restrict the amount of liquids that you can take through security checkpoints. They apply to all passengers departing from airports in the EU whatever their destination.

This means that, at security checkpoints, you and your hand luggage must be checked for liquids in addition to other prohibited articles. However, the new rules do not limit the liquids that you can buy at shops located beyond the point where you show boarding pass or on board an aircraft operated by an EU airline.

As for hand luggage to bring through security check points the capacity of liquids is restricted to a maximum of 1 litre per person arranged in 10 containers of maximum 100 ml. each. The containers must be packed into the plastic bags available at the security check points.

Besides, since January 2014 Abruzzo Airport has been equipped with instruments of last generation, for the screening of liquids (RE EU 246/2013), then decreases the austerity dictated by the rules anti Terrorism. On board also liquids!

It is a EU European legislation n. 246/2013.

For further details please check web site: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

# Informativa per i Passeggeri

## Nuove Regole di sicurezza negli Aeroporti dell'Unione Europea

Al fine di proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, UE ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle nuove regole sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli Aeroporti dell'Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione.

Ciò significa che ai punti di controllo di sicurezza aeroportuali ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano saranno controllati per individuare, oltre gli altri articoli già proibiti dalla normativa vigente, anche eventuale sostanze liquide.

Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono in piccola quantità, essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) o equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e rinchiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro. Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

Inoltre dal 31.01.2014 l'Aeroporto d'Abruzzo si è munito dell'apposita strumentazione di ultima generazione, per lo screening dei liquidi (RE EU 246/2013). Diminuisce quindi l'austerità dettata dalle norme antiterrorismo. A bordo anche i liquidi!

Si tratta di una normativa europea UE N.246/2013

Info per i dettagli: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

## At the Airport

To help screeners detect liquids, you must:

- Present all liquids carried to the screeners at security checkpoints for examination;
- Take off your jacket and or coat. They will be screened separately whilst you are screened,
- Remove laptop computers and other large electrical.
- Devices from your hand luggage. They will be screened separately whilst you are screened.

Liquids include

- Water and other drinks, soups, syrups;
- Cream, lotions and oils;
- Perfumes;
- Sprays;
- Gels, including hair and shower gels;
- Contents of pressurized containers;
- Pastes including toothpaste;
- Liquid-solid mixtures.

Please note: The list is subject to further variations.

If you have any doubts, please ask to your airline or travel agent in advance of travel. Please be courteous and cooperate with airport security and airline staff.

It is clear responsibility of the passenger in a rigid respect the submission deadlines at check-in counters, security controls in accordance with the rules of the carriers (given on the terms and conditions accepted by the passengers when booking) to avoid unpleasant inconveniences at the moment of presentation at the airport.

It is also responsibility of the passenger, in case of delays, once checked in and then fitted with a boarding card never leave the airport as there could be a sudden change of the new schedule.

In the event the passenger leaves the terminal he shall assume all responsibility.

## In Aeroporto

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:

- presentare agli addetti ai controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano affinché siano esaminati;
- togliersi la giacca e soprabito: essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione;
- estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione. Essi verranno ispezionati separatamente rispetto al bagaglio a mano.

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi;
- creme, lozioni ed olii;
- profumi;
- sprays
- gel
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti;
- sostanze in pasta, es. dentifricio;
- miscele liquide e solide;

N.B. Lista suscettibile di ulteriori aggiornamenti

In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio. Si prega di essere cortesi e di collaborare con gli addetti alla sicurezza ed il personale dell'aeroporto e della compagnia aerea.

È precisa responsabilità del passeggero rispettare in maniera rigida le tempistiche di presentazione al check-in, ai controlli sicurezza in ottemperanza alle regole dei Vettori (riportate sui Termini e Condizioni accettati dagli stessi all'atto dell'acquisto del biglietto) onde evitare spiacevoli disagi al momento della presentazione in aeroporto.

È altresì responsabilità del passeggero, in caso di ritardi, una volta fatto il check-in e quindi munito di carta d'imbarco non allontanarsi mai dall'aeroporto poichè vi potrebbero essere variazioni improvvise degli schedulati.

Nel caso in cui il passeggero lasci l'aerostazione se ne assume ogni responsabilità.

## Reduced mobility passengers

Abruzzo Airport has support structures to disability, visual and motor, by means of:

- lifts for vertical displacements
- toilets
- parking lots near the terminal
- means to facilitate the embarkation and disembarkation of passengers

with reduced mobility aircraft

- reception points: one is located outside near the front doors of the airport, adjacent side departures the bar and the other point inside the terminal near the gate. In case of malfunction of Call Points, contact number is 085-43242333

Disabled passengers should be boarded prior the other passengers and disembarked after the other passengers, unless there are different provisions from Airlines.

So always refer to the procedures of Airlines Operation Manuals.

Abruzzo Airport always provides full assistance to disabled passengers like WCHC and WCHS, (IATA codes for those passengers who are not able to walk from terminal to aircraft and besides need disabled-lift to climb and descend aircraft steps ) also to WCHR (IATA code for those passengers who are able to climb and descend aircraft steps but are not able to walk from terminal to aircraft).

Instead, to those passengers with IATA code BLND (visually impaired) or DEAF (deaf) who are traveling with an escort usually it is not given a special assistance from handling agent, unless there is a specific request.

## Passeggeri a ridotta Mobilità

L'Aeroporto d'Abruzzo presenta strutture di supporto alla disabilità, visiva e motoria, mediante:

- ascensori per spostamenti verticali
- toilette
- parcheggi vicini all'aerostazione
- mezzi per facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri

con ridotta mobilità dagli aeromobili

- punti di accoglienza: uno è situato all'esterno vicino alle porte d'ingresso dell'aerostazione, lato partenze adiacente al bar e l'altro punto all'interno del terminal vicino al varco sicurezza. In caso di malfunzionamento dei Punti di chiamata il numero di emergenza da contattare è il 085-43242333.

Per garantire un servizio adeguato alle proprie esigenze e nel minor tempo possibile, la richiesta di assistenza dovrà essere notificata all'agenzia di viaggio o direttamente alla Compagnia Aerea con cui si effettuerà il volo almeno 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata. Tale notifica deve indicare anche il volo di ritorno, nel caso in cui il volo di andata e quello di ritorno siano stati acquistati con la stessa Compagnia Aerea;

### **Esistono parcheggi per i passeggeri con ridotta mobilità? Dove sono dislocati?**

All'Aeroporto d'Abruzzo sono presenti 8 posti auto presso il parcheggio a raso di fronte ai terminal arrivi e partenze. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali, tali parcheggi sono contrassegnati da apposito simbolo; gli utenti dovranno comunque esporre l'apposito cartello. Per ulteriori informazioni consultare il sito Aeroporto d'Abruzzo. I passeggeri a mobilità ridotta sono esenti dal pagamento del parcheggio (DPR 151 2012) a seguito dell'esibizione del contrassegno invalidi e del biglietto d'ingresso presso la biglietteria S.A.G.A.

In any case handling company send a special message to those airports involved in dealing with P.R.M.

Abruzzo airport has parking availability for reduced mobility passengers. The disabled parking is located in front of departure and arrival areas and it's marked by yellow stripes. The disabled parking sticker must be visible from outside the car.

The reduced mobility passengers are exempted from the parking fee payment showing the disabled sticker and the parking ticket to S.A.G.A ticket desk.

#### **Area of the website dedicated to Reduced Mobility Passengers**

Available on the abruzzoairport.com website at the Services menu Passengers clicking on Passengers Reduced Mobility.

#### **P.R.M. Handling management on departure, transit and upon arrival.**

##### **P.R.M. must be handled at all stages of flight.**

- **Departure:** assistance must be granted from check-in operations until boarding procedures on the aircraft
- **Transit:** from disembarking the aircraft up to boarding to next flight full assistance must be granted.

Anyway, during transit, in some cases, it is allowed to P.R.M. and companion traveling with him/her to remain on board unless it is forbidden for security reasons.

- **Arrival:** assistance must be granted from the moment they leave aircraft up to baggage collection and completion of custom formalities.

References:

IATA (International Air Transport Association) Regulations.

European Regulation 1107/2006 dated July 5th 2006.

Enac circular Gen 02A, December 19th 2014.

#### **Area del sito web dedicata ai Passeggeri a Ridotta Mobilità**

Disponibile sul sito web abruzzoairport.com al menu Servizi ai Passeggeri cliccando su Passeggeri Ridotta Mobilità.

#### **Come vengono gestiti i P.R.M. al check-in ed agli imbarchi e sbarchi dagli aeromobili?**

I P.R.M. dovrebbero essere imbarcati prima degli altri passeggeri e sbarcati per ultimi, salvo diverse disposizioni da parte delle compagnie aeree. Si fa sempre riferimento quindi alle procedure previste dai Manuali Operativi dei Vettori.

Ai P.R.M., ossia quelli codificati WCHC (passeggeri completamente immobili che oltre alla sedia necessitano al momento dell'imbarco e sbarco del sollevatore disabili), WCHS (passeggeri che non possono né salire né scendere le scale dell'aereo e quindi necessitano del sollevatore disabili, WCHR (passeggeri che hanno difficoltà a muoversi dal check-in all'imbarco ma possono salire e scendere le scale dell'aeromobile) la SAGA fornisce completa assistenza con personale qualificato e mezzi dedicati alla cura del P.R.M. fino ad imbarco/sbarco avvenuto.

Ai P.R.M., ossia quelli codificati BLND (non vedenti) o DEAF (non udenti), che viaggiano con accompagnatore, a meno che non vi sia specifica richiesta dal passeggero non va prestata particolare assistenza da parte della Società di gestione ma vanno considerati, in funzione dell'imbarco o sbarco come la rimanente clientela.

Tuttavia anche per questi ultimi vanno inviate tutte le informative sia all'equipaggio ma anche agli scali coinvolti con il volo.

Quindi la società di gestione, dopo aver comunicato le varie tipologie di P.R.M. all'equipaggio, invia un messaggio di segnalazione agli scali lungo l'itinerario ed allo scalo di arrivo.

## The certainty of quality

It is SAGA mission to continuously focus on customer service, in order to improve customers experience in all our area of operations.

SAGA has achieved the Quality Certification for all the handling services since 2001 being one of the first italian airports to reach this goal: first with the UNI EN ISO 9002:94 then UNI EN ISO 9001:2000 and then UNI EN ISO 9001:2015. Customer's satisfaction is constantly monitored through interviews and surveys in compliance with the Service Charter approved by ENAC (Italian Civil Aviation Authority).

SAGA is responsible for the following activities:

- maintenance, management and development of airport facilities (buildings, plant system and roads);
- coordination, planning and development of commercial activities (shops, food & beverage, information announcements and car parks);
- handling services: passenger, freight, mail and baggage handling.

## La certezza della qualità

L'Aeroporto d'Abruzzo pone i suoi clienti e tutti gli utenti dell'aeroporto al centro delle proprie attività, puntando costantemente alla soddisfazione delle loro esigenze specifiche.

Dal 2001 SAGA ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità dapprima secondo la Norma UNI EN ISO 9002:94 e poi secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed infine secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, per tutti i servizi di handling.

Il livello di soddisfazione dell'utenza, monitorato costantemente attraverso la Carta dei Servizi, conferma un trend molto positivo nella percezione della qualità dei servizi erogati ai passeggeri ed alle compagnie aeree.



La SAGA è responsabile per le seguenti attività:

- manutenzione, gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento, pianificazione e sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione e parcheggi);
- erogazione dei servizi a terra (passeggeri, merci, posta, e bagagli).

## Environmental policy

Since a few years the mission of Abruzzo Airport trying to standardize its development plans to the principle of environmental sustainability in order to achieve integration between meeting the demand for mobility and quality of public service, environmental protection and security, which are primary objectives of the Company.

This mission can be realized through planning and implementing investments.

In order to reduce electricity consumption while improving the lighting of spaces, since the beginning of 2015 it was started a gradual replacement of neon tubes with led both in airport and in outdoor car parks.

Over the next three years there will be also a replacement of neon lighting of the first floor offices with new bodies led.

As part of work of “Renovation of the landside” referred to Intervention Plan there is a plan to install a photovoltaic system on the roof surfaces of ‘Air Terminal’.

Over the next four years there are other important projects, such as the replacement of 40% of the fleet with powered vehicles with low environmental impact fuel (natural gas).

Another key intervention for the purpose of environmental protection is the construction of the first rain water treatment from the runways and taxiways and the existing grounds.

Furthermore, a new car parking facility has been realized with a single entrance on Via Tiburtina, which involved the remaking of the entire car park management system with a new system (ticket columns, etc.) high energy saving.

## Politica di attenzione all’ambiente

L’Aeroporto d’Abruzzo da tempo sta cercando di uniformare i propri piani di sviluppo al principio della sostenibilità ambientale al fine di conseguire l’integrazione tra soddisfacimento della domanda di mobilità e qualità del servizio pubblico offerto, tutela dell’ambiente e della sicurezza, obiettivi primari della Società ed inseriti nella stessa Policy Aziendale diffusa e condivisa da tutti i dipendenti.

Questa attenzione si concretizza nella pianificazione e realizzazione degli investimenti.

Nell’ottica di ridurre i consumi di energia elettrica, migliorando contemporaneamente l’illuminazione degli spazi, già a partire dall’inizio del 2015 si sta provvedendo alla progressiva sostituzione dei tubi a neon con altri a led sia nell’aerostazione che nei parcheggi esterni.

Nell’ambito dei lavori di “Riqualificazione dell’area landside” di cui al Piano Interventi, è prevista l’installazione di un impianto fotovoltaico sulle superfici di copertura dell’ Aerostazione.

Nell’ arco dei prossimi 4 anni sono previsti altri importanti interventi, quali la sostituzione del 40% del parco mezzi di assistenza agli aeromobili con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale (gas naturale).

Altro intervento fondamentale ai fini della tutela ambientale è quello della realizzazione dell’impianto di trattamento delle acque di prima pioggia provenienti dalle piste di volo e di rullaggio e dai piazzali esistenti.

Infine è stato realizzato un nuovo impianto per il parcheggio delle auto con un unico ingresso su Via Tiburtina. L’intervento in oggetto ha previsto il rifacimento dell’intero impianto di gestione del parcheggio auto esterno con un nuovo sistema (colonnine ticket ecc.) ad elevato risparmio energetico.

## Car parking

Abruzzo Airport offers passengers a spacious covered parking for over 500 cars, open 24 hours a day using cash machines located inside and outside the terminal.

At the Box Office you can make an advance payment of parking ticket  
Special discounts for stops:

- **A PARK FOR SHORT TIME THE “BUSINESS HOURS A” IS THE SOLUTION THAT AGREES** (recommended for up to 4 hours):

for those who must accompany or wait for passengers in the area close to the terminal, go shopping or attend conferences/events Airport, the ticket to hours is the best solution.

- **A PARK FOR MEDIUM / LONG IS THE CARD TO CLIMB** (recommended for more than 4 hours):

replaces the parking ticket which should therefore not be withdrawn and the entry is required in Ticket;  
And 'at the Box Office with rechargeable amounts chosen by the customer;

- **SUBSCRIPTIONS**

By subscription, there is also availability of very convenient cards which entitle to unlimited access.

Prices are listed on the web site of Abruzzo Airport.

- **PARCHEGGI PER DIVERSAMENTE ABILI**

PRM at the start, came to the airport of Pescara with its own means, are reserved 8 cars marked with appropriate signs at the parking Terminal.

**For clarifications, see the parking page on the airport's website [www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)**

## Parcheggi

L'Aeroporto d'Abruzzo offre ai passeggeri un ampio parcheggio non coperto di oltre 500 posti auto, aperto 24h servendosi di casse automatiche ubicate all'interno e all'esterno del Terminal.

Presso la Biglietteria è possibile effettuare il pagamento anticipato del biglietto del parcheggio usufruendo di particolari sconti per soste:

- **PER UNA SOSTA DI BREVE DURATA : “IL BIGLIETTO A ORE” E’ LA SOLUZIONE MIGLIORE** consigliata fino a 4 ore a chi deve accompagnare o attendere i passeggeri nella zona vicino al terminal, fare shopping o assistere a conferenze/eventi in Aeroporto.

- **PER UNA SOSTA DI MEDIA/LUNGA DURATA: LA TESSERA A SCALARE**, soluzione consigliata per più di 4 ore che sostituisce il biglietto del parcheggio e si richiede in biglietteria.

- **ABBONAMENTI**

Sono inoltre disponibili pratiche tessere in abbonamento che danno diritto ad un accesso illimitato ai costi riportati sulla pagina web del sito aziendale.

- **PARCHEGGI PER DIVERSAMENTE ABILI**

Al PRM in partenza, giunto allo scalo di PESCARA con mezzi propri, sono riservati 8 posti auto contrassegnati da apposita segnaletica presso il parcheggio Terminal.

**Per chiarimenti consultare la pagina parcheggi sul sito web dell'aeroporto [www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)**

## Conferences in Airport

Abruzzo Airport offers two conference rooms fully equipped for meetings, conference and events.

These are the rooms:

- 180 seats conference room
- 64 seats conference room

In case of recurrent bookings for a certain number of days special fares can be agreed.

The rooms are equipped with microphones, amplifiers, video projection system, VHS, CD, DVD systems and internet ADSL connections.

Combining Concorde restaurant can supply a personalized catering service for all needs.

To ask further information about rooms availability, to book or to arrange for catering service please contact us to:

Ph.: (+39) 085.4324.256 - fax: (+39) 085.4324.207

E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

P.S.: Airport is open from 5.00 a.m. until midnight. For landing and take-off operations is open 24 hours a day.

## Congressi in Aeroporto

L'Aeroporto d'Abruzzo dispone di 2 sale congressi completamente attrezzate ideali per meeting, cerimonie, conferenze stampa ed altri eventi.

Le sale:

- Sala Congressi Grande 180 posti
- Sala Congressi Piccola 64 posti

Per eventi ricorrenti o per prenotazioni delle sale per più giorni, possono essere accordate tariffe speciali.

Le sale sono dotate di microfoni, sistemi di diffusione sonora, riproduttori di CD, VHS, DVD e possibilità di connessione web con linea ADSL.

In abbinamento il ristorante Concorde può fornire un servizio di catering personalizzato per qualsiasi tipo di esigenza.

Per richiedere la disponibilità e prenotare per conferenze, meeting ed altri tipi di manifestazioni:

tel.: 085.4324.256 - fax: 085.4324.207

E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

NOTA: l'Aeroporto è aperto dalle 05.00 alle 24.00. Solo per attività di approdo e decollo è aperto 24/24h.



## Al servizio dei clienti

### Customer service

#### SERVIZI / SERVICES AND RETAILS

Ristorante Concorde / Restaurant and Self Service Concorde

Ristorante à la Carte: (+39) 085 4310266

Bar D'Angelo / Cafè D'Angelo

Tel: (+39) 085 4315187

Italianhouse Immobiliare / Italianhouse Real Estate

Tel (+39) 085 43 13 912

Cellulare / mobile phone: (+39) 366 80 79 155 - (+39) 334 70 11 720

Italian farmers &Co. S.r.l.

Tel (+39) 085 45 11 392

Cellulare / mobile phone: +39 366 72 02 884

www.italianfarmers.org - www.tastesofitaly.tv

Italiancase Immobiliare franchising

Tel: +39 3332137777 - info@italiancase.it

Houses of Italy S.R.L.

Tel: +39 0854311981 - www.housesofitaly.com

Cellulare/Mobile phone: +39 328 5564429

Polo Inoltra - vendita biglietti per trasporto locale

Bus e Fly: e-mail [tpl@poloinoltra.it](mailto:tpl@poloinoltra.it)

Cellulare / mobile phone: 334-3951365

#### BIGLIETTERIA E PUNTO INFORMAZIONI

TICKET DESK AND INFORMATION POINT

Numero di telefono a pagamento / Paytoll telephone number

899 130 310 - 895 898 9512\*

biglietteria@abruzzo-airport.it - parking@abruzzo-airport.it

www.abruzzoairport.com

Orario aperture stagione invernale / Opening hours in winter season: 05.30-19.30

Orario aperture stagione estiva / Opening hours in summer season: 05.30-20.00

\* Costo della telefonata da rete fissa 1,80 € al minuto più 36 €/cent per lo scatto alla risposta; da rete mobile 2,40 € al minuto più 18 €/cent per lo scatto alla risposta

\* Service cost: from fixed phone 1,80 € per minute + 0,36 €, from mobile phone 2,40 € per minute+0,18 €

#### COMPAGNIE AEREE / AIRLINES

**Alitalia** - [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)

Call Center: 892 010 - dall'estero / from abroad +39 06 65 249

**Ryanair** - [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com) - Call Center: 899552589 o 8958958989

**Mistral Air** - [www.mistralair.it](http://www.mistralair.it)

**Wizz Air** - [www.wizzair.com](http://www.wizzair.com)

Call Center: 895 8954416 / from abroad: check web-site.

**Blue Air** - [www.blueairweb.com](http://www.blueairweb.com)

#### AUTONOLEGGI / CAR RENTALS

**Avis:** (+39) 085 54 116 / (+39) 339 27 34 446 / (+39) 338 20 58 472

**Europcar:** (+39) 085 42 11 022 / (+39) 085 52 120 / (+39) 328 14 22 552

**Hertz:** (+39) 085 431 57 69 / (+39) 337 666 545

**Maggiore:** (+39) 085 38 91 67

**Win Rent:** (+39) 06 65 21 11

**Sicily By Car:** 800 33 44 40 dall'Italia / from abroad (+39) 091 63 90 111

**Locauto:** (+39) 085 43 12 994

#### NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

**Enac:** (+39) 085 4311962

**Dogana / Customs:** (+39) 085 4324234

**Polizia di Stato / State Police:** (+39) 0854324240 / (+39) 0854324250  
(+39) 0854326211

**Vigili del Fuoco / Firemen:** (+39) 085 4312314

**Pronto Soccorso / First Aid:** (+39) 0854324216 / (+39)0854324267

**Guardia di Finanza / Financial Police:** (+39) 085.4324.227 / 235

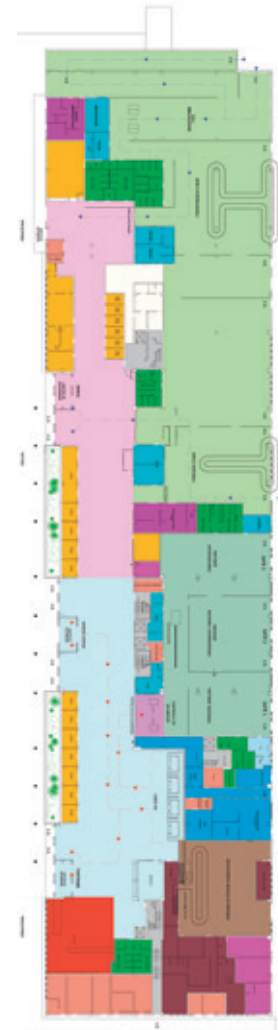
**Taxi:** (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155

# Aeroporto d'Abruzzo

## Abruzzo Airport

### piano terra / ground floor

- Hall Partenze / Departures
- Hall Arrivi / Arrivals
- Restituzione Bagagli / Baggage claim
- Aree Commerciali / Shops
- Ascensori di servizio / Elevators
- Connettivo / Connective
- Enti Di Stato - Sicurezza / State authorities- Security
- Ufficio Saga / SAGA Office
- Servizi Igienici / Toilets
- Locali Tecnici / Technical infrastructures
- Pronto Soccorso / Sanità Aeroportuale / First aid
- Servizi / Services
- Servizi Addetti / Services workers
- Bar / Food & Beverage
- Controllo Sicurezza / Security check
- Sala Imbarchi / Departures – boarding gates
- Sala Vip / Vip lounge
- Flusso Arrivi / Arrivals flow
- Flusso Partenze / Departures flow



## Reaching the Airport

Abruzzo Airport is located at about 3 km from the centre of Pescara, on the border between Pescara and San Giovanni Teatino, right on the “Strada Statale Tiburtina”.

### BY BUS

The Bus service is provided by TUA Società Unica Abruzzese di Trasporto (tel. number 800 762 622).

Weekdays: Line 8 and 38, every 20 minutes, from 6am until 10.30pm.  
From 6am to 8am line 38.

From 8am to 6pm line 8.

From 6pm to 10.30pm line 38.

Holidays: Line 38, every 20 minutes, from 6am until 10pm.

You can purchase tickets for 1,10 eur at the automatic machine near the bus stop. The main bus stops from and to Pescara City center are: Michetti, Piazza Duca D’Aosta and Pescara Rail Station and the journey takes about 20 minutes. Inside the Terminal you can find Polo Inoltra, ticketing point of sale for local transport. The bus stop is located on the Via Tiburtina, reachable by a pedestrian path.

**The Airport is connected to the center of Pescara (railway station) and Chieti** by bus company ARPA with “Pescara-Chieti” line. With this bus you can reach also the **University, “G. D’Annunzio” in Chieti Scalo**. The ARPA bus stop is in Via Tiburtina Valeria (SS 5) in front of the exit of the airport parking. Early in the morning, for the first flights, we suggest you get to the airport by ARPA bus: first bus arrives in front of the airport around 5.00/5.15 (both starting from Chieti or Pescara - service only on weekdays) the last bus passes at the airport (everyday) about at 11.30p.m. from Chieti and until after midnight from Pescara.

## Raggiungere l’Aeroporto

L’Aeroporto d’Abruzzo è ubicato a circa 3 km dal centro di Pescara al confine tra i Comuni di Pescara e S. Giovanni Teatino direttamente sulla Strada Statale Tiburtina.

### IN AUTOBUS

Il servizio è offerto dalla TUA Società Unica Abruzzese di Trasporto (tel 800 762 622).

Nei giorni feriali la prima corsa ha inizio la mattina alle 06.00 ogni 20 minuti, l’ultima è alle 22.30, linee 8 e 38.

Dalle 06:00 alle 08:00 linea 38.

Dalle 08:00 alle 18:00 Linea 8.

Dalle 18:00 alle 22:30 Linea 38.

Nei giorni festivi la prima corsa del mattino è alle 06:00 ogni 20 minuti, l’ultima alle 22.00, linea 38.

È possibile acquistare il biglietto dell’autobus, al costo di euro 1,10 presso la biglietteria automatica vicino la fermata dell’autobus.

Le principali fermate da e per Pescara centro sono: Michetti, Piazza Duca D’Aosta e Pescara Stazione Centrale. La durata del viaggio è di circa 20 minuti. All’interno dell’aerostazione vi è anche Polo Inoltra, punto vendita di biglietteria trasporto locale. La fermata è situata sulla Via Tiburtina, raggiungibile da un percorso pedonale.

**L’Aeroporto è collegato al centro di Pescara e Chieti** con bus dell’azienda ARPA (Autolinee regionali pubbliche abruzzesi) della linea Pescara-Chieti con la quale si può raggiungere anche il **polo universitario “G. D’Annunzio” presso Chieti Scalo**.

La Fermata dell’ARPA si trova di fronte l’uscita del parcheggio dell’aeroporto sulla SS 5 via Tiburtina Valeria. La prima corsa del mattino transita di fronte lo scalo intorno alle 5.00/5.15 (partendo sia da Pescara che da Chieti - servizio solo in giorni feriali) l’ultima corsa transita in aeroporto (tutti i giorni compresi i festivi) intorno alle ore 23.30 da Chieti e fino a dopo la mezzanotte da Pescara.

**BY TAXI****Taxis are in front of the air terminal**

Airport – downtown Pescara: 10 minutes.

At the flight arrival you'll find taxis, otherwise make a call:

Phone (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155

**IN TAXI****Ubicati antistante l'aerostazione**

Aeroporto – centro Pescara: 10 minuti

In concomitanza dei voli sono presenti, in alternativa bisogna contattarli. Tel. 085 4211870 / 085 35155

**BY CAR**

**Coming from Rome:** from the highway A25 Rome-Pescara, take the “Chieti-Pescara” exit and then follow the “asse attrezzato” freeway in direction Pescara. Take the “Sambuceto-Aeroporto” exit and follow the indications to the airport.

**Coming from Bologna-Ancona-Bari:** from the highway A14, take the “Pescara Ovest-Chieti” exit, turn right (twice) and follow the Tiburtina road with direction Pescara, after 2 km you will find Abruzzo Airport on your left.

**IN AUTO**

**Per chi proviene da Roma:** dall'autostrada A25 Roma-Pescara uscire a Chieti-Pescara ed immettersi sull'asse attrezzato in direzione di Pescara. Uscire a Sambuceto-Aeroporto e seguire le indicazioni per l'Aeroporto.

**Per chi proviene dall'autostrada A14 Bologna-Ancona-Bari:** dall'autostrada A14, uscire a Pescara Ovest-Chieti, voltare subito a destra (due volte) per immettersi sulla Strada Statale Tiburtina in direzione di Pescara, percorrere quindi circa 2 km fino ad incontrare l'Aeroporto.

**IN TRENO**

**Dalle stazioni ferroviarie di Pescara Centrale e Pescara Portanuova**  
By train from the railway stations of Pescara Centrale and Pescara Portanuova

## Suggestions and complaints

In accordance with requirements of Regulations 261/2004 and 1107/2006, complaints and suggestions are dealt with in accordance with ISO standards: we reply to all complaints within 10 days from receipt after detailed assessment of the reasons for the problem with the competent bodies.

Moreover, passengers' suggestions are also examined closely in order to identify possible corrective actions to undertake in order to improve procedures.

If you wish to, you can send your comments in the following ways:

1. By e-mail to [operativo@abruzzo-airport.it](mailto:operativo@abruzzo-airport.it) or [commerciale@abruzzo-airport.it](mailto:commerciale@abruzzo-airport.it)
2. By filling in the “Suggestions and Complaints” form available inside the Terminal building at ticket counter.
3. By filling in the form enclosed in this Service Charter.

Availability of information on airport passenger rights through brochures and placards pursuant to Regulations 261/2004 and 1107/2006, available at the Airport Ticket Office.

## Suggerimenti e reclami

In ottemperanza ai requisiti dei Regolamenti 261/2004 e 1107/2006, le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 10 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti.

Inoltre le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di ricavarne opportune azioni correttive per il miglioramento dei processi.

Per inviare un suggerimento o un reclamo si possono utilizzare i seguenti strumenti:

1. E-mail, agli indirizzi [operativo@abruzzo-airport.it](mailto:operativo@abruzzo-airport.it), [commerciale@abruzzo-airport.it](mailto:commerciale@abruzzo-airport.it)
2. La scheda “Segnalazioni e Reclami” distribuita in biglietteria
3. La cartolina allegata alla presente Carta dei Servizi.

Disponibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione attraverso opuscoli e cartelli ai sensi dei Regolamenti 261/2004 e 1107/2006, disponibili presso la Biglietteria dell'Aeroporto.



# Sezione 2 Part 2

# Gli indicatori di qualità

## Quality factors

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Sicurezza del viaggio</b>	1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	90%	92%	90%
<b>Journey Security</b>	1. Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	satisfied passengers (%)	90%	92%	90%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90%	91%	90%
<b>Personal safety and security</b>	2. Overall preception of personal safety and security	satisfied passengers (%)	90%	91%	90%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	3. Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	92%	90%	90%
	4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	20	25	20
	5. Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	6. Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	14'	15'	14'
	7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	2'	2'	2'
	8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	89%	91%	89%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Reliability and punctuality</b>	3. Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	92%	90%	90%
	4. Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)	No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	20	25	20
	5. Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	10'	10'	10'
	6. Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the last piece of luggage in 90% of cases	14'	15'	14'
	7. Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	2'	2'	2'
	8. Overall perception of airport services reliability and punctuality	satisfied passengers (%)	89%	91%	89%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	%passeggeri soddisfatti	89%	88%	88%
	10. Percezione del livello di pulizia in aerostazione		90%	89%	88%
<b>Airport cleanliness</b>	9. Perception of toilet tidiness and services	satisfied passengers (%)	89%	88%	88%
	10. Perception of terminal tidiness		90%	89%	88%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Comfort della permanenza in aeroporto</b>	11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	%passeggeri soddisfatti	90%	88%	89%
	12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)		89%	89%	89%
	13. Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione		90%	90%	89%
	14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione		88%	89%	88%
<b>Overall airport comfort</b>	11. Perception of luggage trolley availability	satisfied passengers (%)	90%	88%	89%
	12. Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency		89%	89%	89%
	13. Perception of air conditioning / heating efficiency		90%	90%	89%
	14. Perception of the overall terminal comfort		88%	89%	88%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	%passeggeri soddisfatti	84%	85%	84%
	16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		75%	75%	75%
	17. Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	95%	93%	93%
	18. Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	%passeggeri soddisfatti	Non disponibile	N.D.	N.D.
	19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti		Non disponibile	N.D.	N.D.
	20. Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole		88%	88%	89%
	21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti		90%	90%	90%
	22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti		84%	84%	84%



Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
Additional service	15. Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	satisfied passengers (%)	84%	85%	84%
	16. Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)		75%	75%	75%
	17. Bar opening times convenience	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	95%	93%	93%
	18. Perception on the adequacy of smoking areas, where available	satisfied passengers (%)	no claim	N.D.	N.D.
	19. Perception on the dispenser of free drinking water, where available		no claim	N.D.	N.D.
	20. Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'		88%	89%	89%
	21. Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants		90%	90%	90%
	22. Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)		84%	84%	84%
Informazione alla clientela	23. Sito web di facile consultazione e aggiornato	%passeggeri soddisfatti	89%	89%	89%
	24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		90%	89%	89%
	25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna		90%	90%	89%
	26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)		90%	90%	90%
	27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)		89%	89%	89%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
Information to customers	23. User-friendly and updated website	satisfied passengers (%)	89%	89%	89%
	24. Perception of airport information points effectiveness		90%	89%	89%
	25. Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness		90%	90%	89%
	26. Perception of (infopoint, security) staff skills		90%	90%	90%
	27. Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility		89%	89%	89%
Servizi sportello/varco	28. Percezione sul servizio biglietteria	%passeggeri soddisfatti	90%	91%	90%
	29. Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'	6'	6'
	30. Percezione del tempo di attesa al check-in	%passeggeri soddisfatti	91%	91%	91%
	31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'	6'	7'
	32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	%passeggeri soddisfatti	90%	91%	90%
Servizi sportello/varco	28. Perception of ticket counter services	satisfied passengers (%)	90%	91%	90%
	29. Check-in waiting times	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'	6'	6'
	30. Check-in waiting times	satisfied passengers (%)	91%	91%	91%
	31. Perception of check-in waiting times	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'	6'	7'
	32. Waiting times at the security check-point	satisfied passengers (%)	90%	91%	90%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Integrazione modale</b>	33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	%passeggeri soddisfatti	90%	90%	90%
	34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto		91%	89%	89%
<b>Integrazione modale</b>	33. Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	satisfied passengers (%)	90%	90%	90%
	34. Perception of the city centre – airport surface links		91%	89%	89%

# Indicatori valorizzati PRM 2018

## PRM Key indicators

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Efficienza dei servizi di assistenza</b>	1. Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	2. Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza		10'	10'	10'
	3. Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero		15'	15'	15'
	4. Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero		15'	15'	15'
<b>Information to customers</b>	1. Booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points	Maximum waiting time in 90% of cases	10'	10'	10'
	2. Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request		10'	10'	10'
	3. Booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger		15'	15'	15'
	4. Non-booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger		15'	15'	15'

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Sicurezza per la persona (safety)</b>	5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	84%	82%	82%
	6. Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale		89%	89%	89%
<b>Sicurezza per la persona (safety)</b>	5. Perception of the PRM handling equipment efficiency	satisfied PMR passengers (%)	84%	82%	82%
	6. Perception on staff skills and capacities		89%	89%	89%
<b>Informazioni in aeroporto</b>	7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	80%	78%	80%
	8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/ istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni	80%	80%	80%
	9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	80%	78%	78%
<b>Airport information</b>	7. Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	essential information accessible to PRMs on total essential information (%)	80%	78%	80%
	8. Exhaustiveness: availability of accessible information and instructions on services offered for PRMs on the overall information/instructions	accessible information / instructions on services offered for PRMs on total information/ instructions (%)	80%	80%	80%
	9. Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	satisfied PMR passengers (%)	80%	78%	78%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2017	Achievement 2017	Target 2018
<b>Comunicazione con i passeggeri</b>	10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	88%	87%	87%
	11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	Nessuno	Nessuno	Nessuno
<b>Information to passengers</b>	10. Timely answers on total information requests	Timely answers on total information requests (%)	88%	87%	87%
	11. Complaints on total PRM traffic	complaints (% on total PRM traffic)	no claim	no claim	no claim
<b>Comfort in aeroporto</b>	12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	89%	89%	89%
	13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.		82%	80%	80%
	14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)		Non disponibile	N.D.	N.D.
<b>Airport comfort</b>	12. Perception of PRM assistance effectiveness	satisfied PMR passengers (%)	89%	89%	89%
	13. Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.		82%	80%	80%
	14. Perception of the dedicated areas ("sala Amica")		no claim	N.D.	N.D.
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	88%	87%	88%
	16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM		88%	87%	88%
<b>Staff behaviour and attitude</b>	15. Perception of PRM staff kindness	satisfied PMR passengers (%)	88%	87%	88%
	16. Perception of PRM staff skills		88%	87%	88%



# Sezione 3

## Part 3

Spettabile  
 Società Abruzzese gestione Aeroporto S.p.A.  
 c/o Aeroporto d'Abruzzo  
 65131 Pescara - Italia

## I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare

### Knowing your opinion will help us to improve

## I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare

### Knowing your opinion will help us to improve

Desideriamo migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti per favorire la soddisfazione dei nostri clienti. I suoi commenti e suggerimenti saranno attentamente valutati e ci aiuteranno ad elevare i nostri standard di qualità.

La risposta al reclamo avviene entro 10 gg dalla ricezione, eventuali rimborsi accertati saranno concordati con la società di gestione. / We are continuously striving to improve all of our service and facilities. Knowing your views and ideas can help us to achieve higher standards. We therefore welcome and value your feedback. We will reply to your complaint within 10 days of us receiving it, any refunds will be established on agreement with the management company.

Suggerimenti/reclami - Suggestions/comments:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Le saremo grati se volesse fornirci le seguenti informazioni

We would be most grateful for the following information

N o m e / N a m e : .....

D a t a / D a t e : ..... O r a / T i m e : .....

V o l o / F l i g h t : .....

Se desidera approfondire l'argomento segnalato è pregato di indicare il suo numero telefonico / If you wish to discuss your comments in more detail provide a telephone number: .....

Se desidera ricevere una risposta scritta la preghiamo di fornirci un suo recapito / If you wish to receive a written reply please provide your address:

Domicilio / Address: .....

Città / City:.....

e-mail:.....FAX:.....

Può contattarci / You can also contact us:

· Via e-mail all'indirizzo / by e-mail to: info@abruzzo-airport.it

· Per iscritto utilizzando l'indirizzo riportato nella pagina seguente / by mail using the address on the next page

· Via fax al numero / by fax dialing the number: 085 4324207

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 autorizzo l'archiviazione dei dati personali riportati nella presente scheda

According to law 196/2003 I authorize SAGA to archive the personal data provided in the present form

Firma / Signature .....

La ringraziamo / Thank you





Società Abruzzese Gestione Aeroporto S.p.A.  
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo

Via Tiburtina Km 229,100 - 65131 Pescara  
Call Center: 895.898.9512 / 899.130.310\*

[www.abruzzoairport.com](http://www.abruzzoairport.com)

\*costo chiamata: vedi condizioni a pagina 35 /see service charge on page 35

